



Décision de télécom CRTC 2006-44

Ottawa, le 28 juillet 2006

Demandes concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1

Référence : 8698-C142-200601725, 8698-C12-200506719, 8698-J44-200500240,
8698-C12-200415522

*Dans la présente décision, le Conseil **approuve** la demande que lui a présentée la Société des systèmes de transport intelligents du Canada, au nom du Consortium Canada 511, concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1 pour la prestation de services d'information sur la météo et les transports, à condition que ces services soient gratuits.*

*Le Conseil **rejette** la demande que lui a présentée l'Association canadienne pour la prévention du suicide concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1 pour la prestation de services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide parce qu'elle ne répond pas à tous les critères applicables.*

Introduction

1. Le 10 janvier 2005, la Société des systèmes de transport intelligents du Canada (STI Canada), au nom du Consortium Canada 511¹ (STI Canada et autres), a déposé une demande en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* (les Règles) concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1 pour la prestation de services d'information sur la météo et les transports à l'échelle nationale.
2. STI Canada et autres ont d'abord proposé de facturer la fourniture des renseignements météorologiques, mais ont ensuite déposé une demande modifiée le 11 avril 2005 dans laquelle les frais proposés avaient été retirés de façon à ce que tous leurs services proposés soient gratuits.
3. Le 15 février 2006, l'Association canadienne pour la prévention du suicide (l'ACPS) a déposé une demande en vertu de la partie VII des Règles afin d'obtenir le code d'accès 5-1-1 pour fournir des services d'intervention d'urgence en cas de crise et de prévention du suicide. La demande a été déposée au nom du Canadian Distress Line Network (CDLN)².

¹ Le Consortium Canada 511 est composé de STI Canada, Environnement Canada, Transports Canada, l'Association canadienne du transport urbain, l'Association des transports du Canada et des dix provinces et du territoire du Yukon.

² Le Canadian Distress Line Network est composé des entités suivantes : l'Association canadienne pour la santé mentale – Bureau national, la Nunavut Kamatsiaqtut Helpline, la Chimo Helpline/Ligne d'écoute Chimo, l'Association québécoise de prévention du suicide, le Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-Saint-Laurent, le Centre Ressources Interventions Suicide du KRTB, le Centre régional de prévention du suicide de l'Abitibi-Témiscamingue, le Centre prévention suicide les Deux Rives, le Centre d'intervention et de prévention du suicide Côte-Nord, le Centre prévention suicide le Faubourg, le Centre prévention suicide Haut-Richelieu, le Distress Centre Ottawa, les Distress Centres (North York, Scarborough et Toronto, Ontario), le Distress Centre Niagara, Inc., le Klinik Community Health Centre, le Distress Centre Calgary, la British Columbia Crisis Line Association, la Crisis Line of Kelowna Community Resources, la Central Vancouver Island Crisis Society Crisis Line, la NEED Crisis and Information Line, la Fraser Valley Regional Crisis Line, S.U.C.C.E.S.S. Chinese Helplines, la Crisis Line of the Indian Residential School Survivors Society et le Crisis Intervention and Suicide Prevention Centre of British Columbia.

La demande de STI Canada et autres

4. STI Canada et autres ont fait valoir que le système 5-1-1 qu'ils ont proposé permettrait de donner aux appelants des renseignements en temps réel sur les conditions météorologiques particulièrement mauvaises, l'engorgement des routes, l'état de la chaussée et la fermeture des routes, ainsi que sur les itinéraires et les horaires de déplacements. Ils ont également fait valoir que le service permettrait aux appelants de recevoir des renseignements météorologiques concernant n'importe quel endroit au Canada, peu importe d'où provient l'appel.
5. STI Canada et autres ont fait valoir que si le Conseil approuvait leur proposition concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1, elles travailleraient à offrir le service 5-1-1 partout au Canada, à rendre les prévisions et les avertissements météorologiques disponibles dans les 90 jours de l'approbation et à ajouter l'information sur les transports à mesure que les fournisseurs pourraient la donner. STI Canada et autres ont également fait valoir que le Conseil pourrait surveiller le déploiement et l'utilisation de cette ressource au moyen de rapports ou de réunions de suivi avec les responsables du service 5-1-1 au Canada.
6. STI Canada et autres ont indiqué que le Consortium Canada 511 établirait un point de contact unique chargé de la mise en œuvre, de l'exploitation et de l'utilisation du code d'accès 5-1-1 ainsi que de la communication avec les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et le Conseil. STI Canada et autres ont fait valoir qu'ils sélectionneraient, à l'aide d'une demande de propositions, une entité de type compagnie spécialisée en intégration de systèmes, société de gestion ou FST qui assumerait le rôle de fournisseur du service 5-1-1.

La demande de l'ACPS

7. L'ACPS a fait valoir que la désignation du code d'accès 5-1-1 pour les interventions d'urgence en cas de crise et la prévention du suicide permettrait aux fournisseurs de services d'atteindre son objectif d'accessibilité. Elle a également fait valoir que rendre le code d'accès 5-1-1 synonyme d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide, tout comme le code d'accès 9-1-1 est synonyme d'intervention en cas d'urgence, ferait en sorte que tous les Canadiens apprendraient à connaître le numéro à appeler en cas de solitude, de perte d'un proche, de deuil, d'isolement, de peine et de dépression.
8. L'ACPS a fait valoir qu'en créant un réseau de lignes de crise, ses membres veilleraient à ce que tous les Canadiens aient directement accès à tout moment à une intervention gratuite et confidentielle en cas de crise et à un service de prévention du suicide, en français et en anglais, ainsi que dans plus de 120 autres langues.
9. L'ACPS a indiqué que la personne qui répond à un appel d'intervention en cas de crise est là pour écouter l'appelant, évaluer la nature de la crise et réduire son niveau d'anxiété en définissant la source de la crise, en indiquant des solutions positives et en apportant l'aide qui convient.

Le processus

10. En réponse à la demande de STI Canada et autres, le Conseil a publié l'avis *Demande de STI Canada concernant le code d'accès 5-1-1*, Avis public de télécom CRTC 2005-5, 9 juin 2005 (l'avis 2005-5), dans laquelle il a invité les parties à lui présenter des observations sur la demande de STI Canada et autres.
11. Le 11 juillet 2005, Aliant Telecom Inc., Bell Canada et Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) (collectivement, les Compagnies), TELUS Communications Inc.³ et TELE-MOBILE Company (collectivement appelées TCC) et l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) ont déposé des observations.
12. Le 5 août 2005, les Compagnies et MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) ont présenté des demandes de renseignements à STI Canada et autres, qui ont répondu le 19 août 2005.
13. Le 29 septembre 2005, les Compagnies, MTS Allstream et STI Canada et autres ont déposé de nouvelles observations.
14. Le Conseil a reçu des observations en réplique de STI Canada et autres et de l'ACPS le 11 octobre 2005, de SaskTel le 2 novembre 2005 ainsi que de MTS Allstream, de STI Canada et autres et du Comité directeur pancanadien sur le 211 (le comité 211) le 4 novembre 2005. Le dossier de l'instance amorcée par l'avis 2005-5 a été fermé le 4 novembre 2005.
15. Le 15 février 2006, l'ACPS a déposé une demande en vertu de la partie VII en vue de faire attribuer le code d'accès 5-1-1 aux services d'interventions d'urgence en cas de crise et de prévention du suicide. La demande de l'ACPS a été signifiée à toutes les parties à l'instance amorcée par l'avis 2005-5.
16. Le 20 février 2006, STI Canada et autres ont déposé une lettre pour demander au Conseil de donner suite à la demande en vertu de la partie VII de l'ACPS. Ils ont fait remarquer que l'industrie avait investi d'importantes ressources pour participer à l'instance amorcée par l'avis 2005-5 au cours de l'année écoulée et ont indiqué que la participation à un processus en vertu de la partie VII lancé par la demande de l'ACPS serait le moyen le plus efficace de répondre dans les circonstances.
17. Dans une lettre du 9 mars 2006, le Conseil a informé toutes les parties à l'avis 2005-5 que le dossier de l'instance avait été rouvert pour traiter la demande de l'ACPS en vertu de la partie VII.
18. Le Conseil a reçu des observations au sujet de la demande de l'ACPS de la part de l'Ontario 9-1-1 Advisory Board (l'OAB) le 10 mars 2006, du comité 211 le 15 mars 2006 et des Compagnies, de MTS Allstream, de TCC et de STI Canada et autres le 17 mars 2006.
19. Le 30 mars 2006, l'ACPS a déposé des observations en réplique.

³ À compter du 1^{er} mars 2006, TELUS Communications Inc. a cédé et transféré tous ses actifs et passifs, y compris ses contrats de service, à TELUS Communications Company (TCC).

Historique

20. Aux termes du Plan de numérotation nord-américain (PNNA), qui fournit le cadre d'un système de numéros de téléphone à l'échelle du continent, les codes N-1-1 sont attribués, selon les normes de l'industrie, pour fournir l'accès abrégé à des types particuliers de services. Le public peut, par exemple, composer le 4-1-1 pour obtenir l'assistance annuaire et le 9-1-1 pour les services d'urgence. Le code d'accès 5-1-1 n'a pas encore été attribué, mais par le passé, les abonnés au sans-fil l'utilisaient lorsqu'ils étaient en déplacement. Ce code d'accès a fait l'objet d'une demande de récupération en décembre 2004 et le processus de récupération a pris fin le 30 juin 2006.
21. Dans la décision *Attribution de codes de composition à trois chiffres pour les services publics d'information et d'aiguillage*, Décision CRTC 2001-475, 9 août 2001 (la décision 2001-475), le Conseil a adopté les lignes directrices suivantes pour l'attribution de codes N-1-1 non utilisés :
 - que l'on soit en présence d'un besoin impérieux d'avoir accès à un numéro de trois chiffres, qui ne saurait être satisfait par d'autres formes de composition ou qu'il soit démontré que les formes de composition existantes s'avèrent insuffisantes pour garantir l'accès aux services requis;
 - que les codes N11 non utilisés soient attribués à un service ou à des services plutôt qu'à un organisme particulier;
 - que la possibilité de composer un N11 soit axée sur l'intérêt public en général (y compris l'accès au réseau téléphonique par des personnes ou groupes désavantagés);
 - que le N11 n'accorde pas un avantage sur le plan de la concurrence au fournisseur de services joint en composant ce numéro;
 - que les services à fournir au moyen du N11 soient amplement disponibles sur le plan géographique et qu'ils soient fournis aux heures normales de bureau et en dehors de celles-ci; et
 - que dans la mesure du possible, l'attribution d'un N11 à un service n'entre pas en conflit avec la zone du PNNA et qu'elle demeure conforme aux lignes directrices du CDCN⁴ en matière de N11.

Questions

22. Le Conseil doit examiner les questions suivantes avant de se prononcer sur l'attribution du code 5-1-1 :
 - a) les lignes directrices relatives à l'attribution des codes N-1-1;

⁴ CDCN désigne le Comité directeur canadien sur la numérotation.

- b) la campagne de sensibilisation du public;
- c) le calendrier de mise en œuvre;
- d) l'acheminement, le recouvrement des coûts et autres questions.

a) Lignes directrices relatives à l'attribution des codes N-1-1

i) Il existe un besoin impérieux d'avoir accès au N-1-1 ou les formes de composition existantes sont insuffisantes

Proposition de STI Canada et autres

- 23. STI Canada et autres ont fait valoir que les formes de composition pour les services d'information sur la météo et les transports varient d'une province à l'autre ainsi qu'à l'intérieur des provinces et des territoires. STI Canada et autres ont fait remarquer que ce sont les administrations fédérales, provinciales, territoriales et locales ainsi que d'autres fournisseurs de services qui assurent ces services dans de nombreuses régions, mais que l'information n'est disponible ni uniformément, ni universellement. Ils ont ajouté que l'existence d'un numéro à trois chiffres disponible partout faciliterait considérablement l'accès du public à l'information sur la météo et les transports à l'échelle nationale et éviterait aux utilisateurs d'avoir à trouver des numéros locaux.
- 24. STI Canada et autres ont soutenu que chaque Canadien profiterait de systèmes de transport plus efficaces et qu'il est dans l'intérêt public en général que les réseaux de transport canadiens soient utilisés de la façon la plus efficace possible. STI Canada et autres ont fait valoir que les données recueillies aux États-Unis ont confirmé que les formes de composition à de nombreux chiffres ne sont pas efficaces pour permettre l'accès du public et que l'adoption du service 5-1-1 réservé aux services d'information sur la météo et les transports comporterait des avantages importants pour les particuliers, les entreprises et les gouvernements
- 25. TCC a fait valoir que l'existence d'un numéro d'accès unique pour l'information sur la météo et les transports pourrait permettre de remédier aux lacunes des formes de composition actuelles.
- 26. Selon l'ACPS, STI Canada et autres n'ont pas satisfait à ce critère.

Proposition de l'ACPS

- 27. L'ACPS a fait valoir que compte tenu des nombreux numéros de téléphone actuellement utilisés pour fournir des services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide, et du nombre croissant de régions qui passent de la composition à 7 chiffres à une composition à 10 chiffres, le Canada doit trouver un moyen simple de permettre aux appelants en situation de crise d'accéder directement aux services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide. L'ACPS a ajouté que lorsqu'une personne est suicidaire ou vit une crise personnelle, il est essentiel qu'elle sache qui et où appeler pour recevoir de l'aide. Selon l'ACPS, les exigences de composition actuelles font en sorte que les Canadiens ne peuvent pas toujours recevoir l'aide urgente essentielle et appropriée qui existe pour les personnes en situation de crise.

28. L'ACPS a fait valoir que les services actuellement fournis par les codes d'accès 2-1-1 et 8-1-1, ou que l'on prévoit fournir à l'aide de ces codes, ne sont pas en mesure d'apporter le soutien jugé critique pour surmonter une crise avant qu'elle ne devienne une urgence⁵. L'ACPS a ajouté que compte tenu de la situation des services d'information sur la santé en exploitation dans les provinces, les personnes qui appellent le 8-1-1 n'ont accès qu'à des services de télétriage pour les soins de santé non urgents.
29. L'ACPS a fait valoir que les services d'intervention d'urgence assurés par le numéro 9-1-1 n'ont pas été conçus pour offrir le soutien et les conseils nécessaires à un moment urgent et critique dans la vie d'un appelant, mais qu'ils avaient pour but d'offrir une aide immédiate aux personnes qui font face à un danger imminent ou ont été victimes d'une situation d'urgence. L'ACPS a ajouté qu'en revanche, ceux qui offrent les services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide sont formés pour intervenir au moment d'une crise et offrir un soutien et une aide avant l'escalade de la crise à l'urgence.
30. L'ACPS a fait remarquer que les lignes d'écoute téléphonique de Colombie-Britannique ont récemment créé, conjointement avec les exploitants du service 9-1-1 et l'entreprise locale de télécommunication, une ligne pilote de prévention du suicide, 1-800-SUICIDE, qui dessert toute la Colombie-Britannique. Selon l'ACPS, une ligne semblable sans frais est en service au Québec depuis plus de quatre ans.
31. TCC a fait valoir que dans la mesure où les centres d'écoute ont appuyé l'attribution du numéro 2-1-1 pour la fourniture des services d'information et d'aiguillage lors de l'instance ayant conduit à la décision 2001-475, elle ne peut que supposer qu'ils sont d'avis que le 2-1-1 répondrait tout au moins en partie aux besoins des personnes qui appellent leurs services. TCC a également fait valoir que le Conseil doit évaluer avec soin si le code d'accès 8-1-1 peut répondre à au moins une partie des besoins décrits dans la demande de l'ACPS, une fois que ces services seront mis en œuvre. TCC a indiqué que le besoin impérieux d'un numéro d'accès à trois chiffres séparé et réservé qu'aucune autre forme de composition ne peut satisfaire n'a pas été prouvé.
32. Le comité 211 a fait valoir que le service 2-1-1 aide les appelants en situation de crise à rejoindre rapidement et sans danger les professionnels dont ils ont besoin. Le comité 211 a fait valoir de plus que le renforcement de la collaboration entre les partisans des services 2-1-1 et le milieu des interventions en cas de crise et de la prévention du suicide donnerait un système d'accès et de prestation de services de meilleure qualité et plus complet. Le comité 211 a ajouté que la séparation de l'accès aux services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide du système d'accès aux services communautaires généraux du 2-1-1 ne ferait qu'accroître le stigmatisation sociale et la honte qui, selon l'ACPS, sont des obstacles importants aux soins pour les personnes en situation de crise personnelle, de troubles émotionnels, de dépression ou de maladie mentale. Selon le comité 211, la demande de l'ACPS ne répond pas au critère concernant le besoin impérieux ou l'insuffisance des autres formes de composition.

⁵ Le code d'accès 2-1-1 sert actuellement aux services d'information et d'aiguillage, alors que le code d'accès 8-1-1 sert aux services de télétriage des soins de santé non urgents.

33. Le comité 211 a fait valoir que les spécialistes professionnels de l'information et de l'aiguillage formés au 2-1-1 offrent une aide permanente en direct et multilingue, que chaque fournisseur du service 2-1-1 titulaire d'une licence doit respecter les normes du programme d'accréditation de l'Alliance of Information and Referral Systems (AIRS) et que le personnel doit obtenir et maintenir une certification professionnelle pour répondre aux appels 2-1-1. Le comité 211 a indiqué qu'un fournisseur du service 2-1-1 doit apprendre à son personnel à traiter un appel de crise et doit établir des protocoles de prestation de services avec les fournisseurs du service 9-1-1 et les services d'écoute en cas de crise et de prévention du suicide. Il a fait valoir que même si les lignes d'écoute en cas de crise et les lignes d'information et d'aiguillage du 2-1-1 représentent des services très différents, il existe certaines similitudes importantes dans la prestation des services, notamment une écoute active, l'évaluation du risque et la fourniture d'information sur les ressources communautaires. Le comité 211 a fait remarquer que deux des cinq centres 2-1-1 qui existent au Canada, à Calgary et à Edmonton, sont des fournisseurs de services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide.
34. L'OAB a fait valoir que les principaux centres de prise d'appels pour la sécurité du public sont exploités par divers services de police dans 99 p. 100 de l'Ontario. L'OAB a soutenu que les téléphonistes du 9-1-1 de l'Ontario sont bien formés et assument tous les jours la responsabilité de traiter avec des appelants dans des situations de crise très diverses. Il a fait valoir qu'en général, lorsqu'une personne qui appelle le 9-1-1 demande un service de counselling mais qu'elle n'est pas considérée comme un danger immédiat pour elle-même ou pour les autres, elle est renvoyée à un centre de crise local. De même, lorsqu'ils sont informés par un centre de crise d'un appelant qui a besoin d'une aide urgente immédiate, les centres du 9-1-1 collaborent étroitement avec le centre de crise pour intervenir de façon sûre et efficace. L'OAB a indiqué qu'il entretient des relations de réciprocité avec les centres de crise.
35. STI Canada et autres ont fait valoir qu'ils reconnaissent que les organismes d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide offrent un service social très important qui est nécessaire à la santé et au bien-être des Canadiens. Toutefois, ils ont fait valoir que la demande de l'ACPS ne répond pas aux critères relatifs à l'attribution d'un code d'accès N-1-1. STI Canada et autres ont proposé que le Conseil convienne que le service est offert de façon satisfaisante ou pourrait l'être en attribuant les codes d'accès déjà existants 2-1-1, 8-1-1 et 9-1-1 ou au moyen du numéro sans frais 1-800-SUICIDE.
36. STI Canada et autres estimaient que pour les collectivités qui ont mis en œuvre ou sont en train de mettre en œuvre un service 2-1-1, la demande de l'ACPS soulève d'importantes questions concernant la définition des rôles, la coordination des services, les coûts supplémentaires pour le public et le double emploi. Ils ont indiqué que l'attribution d'un autre numéro N-1-1 aux seules fins de la prévention du suicide donnerait lieu à des chevauchements et ajouterait à la confusion du public au sujet de l'endroit à appeler. STI Canada et autres ont fait valoir que puisque le service 2-1-1 permet déjà de fournir cette information cruciale et urgente, un autre numéro semblable ne ferait qu'ajouter à la confusion et à la frustration auxquelles le 2-1-1 est censé remédier.
37. STI Canada et autres ont également fait valoir que le code d'accès 8-1-1 serait une option viable pour offrir des solutions de soins de santé mentale critiques. Ils ont indiqué que le personnel médical très compétent du service 8-1-1, ainsi que ses arrangements de service avec

le service 9-1-1, son financement provincial, son service offert 24 heures sur 24 à l'échelle de la province et son protocole de traitement des appelants en situation d'urgence médicale permettent de répondre à tous les types de problèmes médicaux, y compris les problèmes de santé mentale comme la dépression grave, le stress ou les pensées suicidaires.

38. STI Canada et autres ont ajouté que la coordination des efforts entre les centres de crise et d'écoute pour mieux faire connaître les problèmes liés aux crises et au suicide au Canada et l'utilisation d'un numéro bien visible et facile à retenir comme le 1-800-SUICIDE permettraient aux Canadiens d'accéder plus facilement à l'aide dont ils ont besoin, sans qu'ils aient à recourir au code N-1-1. Ils ont indiqué que le numéro sans frais 1-800-SUICIDE sert aux États-Unis à la prévention du suicide et qu'il existait des initiatives du même genre en Colombie-Britannique et au Québec. STI Canada et autres ont été d'avis que l'on peut résoudre les difficultés de coordination éventuelles entre les centres de crise et d'écoute par d'autres moyens, dont une ligne directe 1-800-SUICIDE, ainsi qu'une meilleure promotion du service 2-1-1.
39. En réplique, l'ACPS a fait valoir que le 2-1-1 est un service d'aiguillage qui ne peut pas offrir et n'offre pas des services de counselling, qu'il n'est pas amplement disponible partout au Canada et que la majorité des Canadiens n'y a donc pas accès de façon uniforme.
40. L'ACPS a également fait remarquer que même si le service 8-1-1 ne sert pas encore au télétriage des soins de santé, les services d'intervention en cas de crise offerts par les services de triage par téléphone qui existent déjà sont insuffisants. L'ACPS a ajouté que selon son expérience et ses observations, les personnes qui pensent à se suicider n'appellent pas toujours le 9-1-1, car elles ne veulent pas nécessairement une intervention de la police ou une admission d'urgence à l'hôpital.

Analyse du Conseil

41. Le Conseil fait remarquer que de nombreuses parties, dont différents ordres de gouvernement, appuient le projet de STI Canada et autres concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1⁶.
42. Le Conseil estime que la proposition de STI Canada et autres apporterait une plus grande sécurité et plus de commodité aux voyageurs ainsi que des avantages pour l'environnement.
43. Le Conseil fait remarquer qu'aucun des fournisseurs de services existants ou proposés de N-1-1 offrent ou prévoient offrir de l'information sur la météo et les transports comme le proposent STI Canada et autres. Le Conseil conclut donc qu'il ne pourrait y avoir de confusion possible avec les services auxquels les autres codes d'accès N-1-1 ont été attribués.
44. Le Conseil fait remarquer que même si l'on peut obtenir séparément de l'information sur la météo et les transports auprès de certaines sources, cette information ne provient pas d'un service N-1-1 et, pour le moment, il n'existe pas de service unique intégré offrant les deux types d'information. Par conséquent, le Conseil estime que STI Canada et autres respectent le premier critère des lignes directrices.

⁶ Avant le début de l'instance, entre décembre 2004 et janvier 2005, le Conseil a reçu 21 lettres favorables à la demande de STI Canada et autres.

45. Le Conseil fait remarquer que la proposition de l'ACPS d'attribuer le code d'accès 5-1-1 a été largement soutenue par différents organismes ainsi que par 16 particuliers et plusieurs représentants gouvernementaux⁷.
46. En ce qui concerne les suggestions voulant que l'ACPS utilise le service 8-1-1 pour les interventions en cas de crise et la prévention du suicide, le Conseil fait remarquer que dans la demande de 2004 du ministère de la Santé et du Mieux-être de l'Alberta concernant le code d'accès 8-1-1, les interventions en cas de crise et la prévention du suicide ne faisaient pas partie du service proposé pour le télétriage des soins de santé non urgents. Le Conseil reconnaît que ces centres d'appels seront dotés de professionnels de la santé très compétents, mais que ces professionnels n'ont pas nécessairement reçu une formation sur la prévention du suicide. Le Conseil estime que les appelants en crise ne devraient pas être encouragés à composer le 8-1-1, car les interventions en cas de crise et la prévention du suicide ne font pas partie du mandat du service.
47. Le Conseil fait remarquer que les téléphonistes du 9-1-1 ont été très bien formés et ont l'habitude de traiter avec des gens en situation de crise, mais que le service d'urgence 9-1-1 est en réalité un service de répartition. Le Conseil reconnaît que les services 9-1-1 pourraient parfois compléter les services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide, mais que ces derniers sont très distincts et différents des services d'urgence. Il est également important de souligner que les appels au 9-1-1 doivent être courts pour que les lignes restent libres et que les appelants n'obtiennent pas une tonalité d'occupation. Le Conseil reconnaît qu'il arrive que des gens appellent le 9-1-1 pour des interventions en cas de crise et la prévention du suicide, mais estime que l'on ne doit pas encourager cette pratique. Le Conseil fait remarquer que s'ils reçoivent ce genre d'appels, les téléphonistes du 9-1-1 les transfèrent à un service d'intervention en cas de crise.
48. En ce qui concerne l'utilisation du code d'accès 2-1-1 pour les interventions en cas de crise et la prévention du suicide, le Conseil fait remarquer que dans le cadre de l'instance ayant conduit à la décision 2001-475, Centraide avait fait valoir que le 2-1-1 donnerait aux appelants des renseignements sur un large éventail de services offerts dans leur collectivité, notamment sur l'aide alimentaire, les refuges et les vêtements, l'aide d'urgence et les interventions en cas de crise, et aiguillerait les gens vers ces services. Le Conseil fait également remarquer que dans la décision 2001-475, le Conseil a approuvé l'attribution de la composition 2-1-1 à des services d'information et d'aiguillage fondés sur le modèle proposé par Centraide.
49. Le Conseil fait remarquer que les centres d'appels 2-1-1 créés en collaboration avec le comité 211 doivent respecter les normes du programme d'accréditation élaboré par AIRS et que le personnel de ces centres doit obtenir et maintenir une certification professionnelle pour répondre aux appels 2-1-1 ou pour gérer les bases de données sur les ressources fournies par le 2-1-1.

⁷ Entre janvier et mars 2006, le Conseil a reçu 42 lettres à l'appui de la demande de l'ACPS, dont deux sont des pétitions contenant 200 signatures.

50. Le Conseil estime que compte tenu des normes d'accréditation rigoureuses qui s'appliquent aux centres d'appels 2-1-1 d'information et d'aiguillage, les téléphonistes du 2-1-1 sont suffisamment formés pour assumer un rôle d'évaluation de crise, qui consiste, selon l'ACPS, à écouter l'appelant, à évaluer la nature de la crise et à réduire le niveau d'anxiété de la personne en définissant la source de la crise, en lui proposant des solutions positives et en lui offrant l'aide nécessaire.
51. Le Conseil fait remarquer que deux des centres d'appels 2-1-1 au Canada sont des centres d'écoute qui ont été accrédités pour fournir des services d'information et d'aiguillage. Selon lui, le service 2-1-1 assure déjà ou pourrait assurer les services auxquels l'ACPS veut que le Conseil attribue le code 5-1-1.
52. Le Conseil reconnaît que les membres de l'ACPS dispensent un service social très utile pour la santé et le bien-être des Canadiens, mais il estime que l'attribution d'un code N-1-1 aux services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide créerait au minimum un recoupement partiel des services avec le 2-1-1 et ajouterait à la confusion du public concernant les numéros où appeler pour obtenir de l'aide. Le Conseil convient avec le comité 211 que le renforcement des relations entre les fournisseurs du service 2-1-1 et le milieu des interventions en cas de crise et de la prévention du suicide donnerait lieu à un meilleur service, plus accessible et plus complet, ainsi qu'à un meilleur système de prestation.
53. Le Conseil fait remarquer que le numéro sans frais 1-800-SUICIDE est utilisé en Colombie-Britannique, dans une partie du Québec et aux États-Unis pour la prévention du suicide et qu'il pourrait l'être ailleurs au Canada, si d'autres centres de prévention du suicide choisissaient de le faire.
54. Le Conseil convient avec STI Canada et autres que la coordination des efforts entre les centres de crise et d'écoute pour mieux faire connaître les problèmes liés aux crises et au suicide au Canada, et l'utilisation d'un numéro bien visible et facile à retenir comme le 1-800-SUICIDE, permettraient aux Canadiens d'accéder plus facilement à l'aide dont ils ont besoin. Le Conseil estime qu'un numéro bilingue comme le 1-800-SUICIDE contribuerait à réduire la confusion au sujet des numéros à appeler pour obtenir de l'aide, ainsi qu'à réduire le double emploi avec les fournisseurs du service 2-1-1.
55. Le Conseil estime que le 1-800-SUICIDE, qui est disponible dans tout le Canada, pourrait être une forme de composition appropriée pour les services d'intervention urgente en cas de crise et de prévention du suicide.
56. Le Conseil estime que l'on peut utiliser d'autres formes de composition que le code 5-1-1 pour fournir des services d'urgence en cas de crise et de prévention du suicide, et que l'ACPS n'a pas réussi à faire la preuve du contraire.
57. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que l'ACPS n'a pas fait la preuve d'un besoin impérieux qui ne peut pas être satisfait par d'autres formes de composition ou que les formes existantes sont insuffisantes. L'ACPS n'a pas démontré à la satisfaction du Conseil que le code 2-1-1 ne permettrait pas d'accéder aux services voulus d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide.

58. En résumé, le Conseil estime que seule la demande de STI Canada et autres répond au critère du besoin impérieux d'un accès N-1-1 qui ne peut pas être satisfait par d'autres formes de composition ou que les formes existantes sont insuffisantes.

ii) Le code N-1-1 devrait être attribué à un service plutôt qu'à un organisme

Proposition de STI Canada et autres

59. STI Canada et autres ont fait valoir que selon leur proposition, le code d'accès 5-1-1 ne serait pas lié à un organisme en particulier, mais pourrait être utilisé par toutes les autorités provinciales et territoriales du Canada. STI Canada et autres ont fait valoir que chaque province aurait le pouvoir de décider de la conception générale de l'information qui serait offerte sur les transports dans son territoire, et ce en collaboration avec le Consortium Canada 511 et les fournisseurs du service 5-1-1.

Proposition de l'ACPS

60. L'ACPS a fait valoir que l'attribution du code d'accès 5-1-1 qu'elle a proposée permettrait aux organismes qui constituent le CDLN de coordonner les services que fournissent en collaboration des dizaines de centres d'écoute et de centres de crise indépendants. Elle a fait valoir que ces organismes travaillent ensemble à établir un système d'accréditation national qui obligerait tous les fournisseurs de services au sein du CDLN à appliquer des normes rigoureuses.

Analyse du Conseil

61. Le Conseil estime que les deux demandes répondent au critère d'attribution du code N-1-1 à des services plutôt qu'à un organisme.

iii) Le service N-1-1 devrait servir l'intérêt public en général

Proposition de STI Canada et autres

62. STI Canada et autres ont fait valoir qu'il est crucial de disposer d'un numéro facile à retenir comme le 5-1-1 pour fournir des services accessibles à tous les Canadiens. STI Canada et autres ont indiqué que le réseau actuel d'Environnement Canada reçoit 35 millions d'appels par an et qu'il est prévu que la partie renseignements météorologiques du service 5-1-1 donnerait lieu à 100 millions d'appels par an.
63. STI Canada et autres ont fait valoir que l'utilisation du code d'accès 5-1-1 pour l'information sur la météo et les transports apporterait des avantages importants sur le plan public et privé, notamment une plus grande efficacité, la réduction des encombrements et de la pollution, une baisse de la consommation d'essence, une meilleure gestion de la circulation, une plus grande sécurité et une meilleure prise de décision lors de conditions météorologiques inclementes ou particulièrement mauvaises.

La proposition de l'ACPS

64. L'ACPS a fait valoir que le code d'accès 5-1-1 et les services offerts seraient accessibles à tous les Canadiens. L'ACPS a indiqué que, collectivement, les organismes de prévention du suicide reçoivent plus de 40 000 appels liés à des suicides au cours d'une année normale. L'ACPS a ajouté que l'attribution du code 5-1-1 aux services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide profiterait à tous les Canadiens et pas seulement à ceux qui appellent.
65. L'ACPS a fait valoir que l'attribution du code d'accès 5-1-1 aux services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide au Canada présentait plusieurs avantages, notamment l'amélioration de l'accès à un service essentiel, une meilleure sécurité pour les Canadiens en réduisant le recours au 9-1-1 et en améliorant ainsi les délais d'intervention d'urgence, ainsi qu'une amélioration des résultats des services et donc une amélioration de la santé publique en général et de la sécurité des Canadiens.
66. L'ACPS a fait valoir que l'affectation du code 5-1-1 aux services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide permettrait de sauver des vies et que les énormes coûts humains associés aux suicides et aux comportements autodestructeurs imposaient un lourd fardeau financier à la société canadienne.
67. TCC a fait valoir que la proposition de STI Canada et autres servirait l'intérêt public général. TCC a fait remarquer que l'utilisation du service 5-1-1 tel qu'elle est envisagée dans la demande de l'ACPS était limitée, mais a ajouté que le Conseil aurait à assurer un équilibre entre le plus faible volume de demandes auprès du 5-1-1 afin d'accéder à des services essentiels d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide et le volume beaucoup plus élevé des demandes auprès du 5-1-1 afin d'obtenir de l'information sur la météo et les transports, bien que ce service ne soit pas tout à fait aussi essentiel.

Analyse du Conseil

68. Le Conseil fait remarquer que la facilité d'accès à l'information sur la météo et les transports peut avoir finalement pour effet d'améliorer la sécurité routière, de réduire les encombrements et la pollution et de faire baisser la consommation d'essence, et profiter ainsi à tous les Canadiens. Le Conseil fait également remarquer que le suicide est un grave problème social et de santé au Canada et qu'un accès facile en une seule étape peut sauver des vies.
69. Le Conseil estime que les deux services proposés serviraient l'intérêt public général et seraient accessibles directement ou indirectement à un grand nombre de Canadiens. Par conséquent, il conclut que les deux demandes répondent au critère.

iv) Le service N-1-1 ne devrait accorder un avantage concurrentiel à aucun fournisseur de services

Proposition de STI Canada et autres

70. STI Canada et autres ont fait valoir que le code d'accès 5-1-1 réservé aux services d'information sur la météo et les transports serait de nature régionale et assuré conjointement par les administrations provinciales, territoriales et municipales, et qu'il ne serait pas de nature commerciale.

Proposition de l'ACPS

71. L'ACPS a fait valoir que l'attribution du code d'accès 5-1-1 aux services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide n'accorderait pas un avantage concurrentiel aux fournisseurs de services joints par ce numéro. L'ACPS a ajouté que les organismes qui offrent ces services ne sont pas des entités commerciales et qu'elles dépendent de bénévoles et de professionnels hautement formés pour offrir une aide rapide aux Canadiens en situation de crise.

Analyse du Conseil

72. Le Conseil estime qu'aucun des deux services n'accorderait d'avantage concurrentiel aux fournisseurs de services et que chacun répond donc au critère.

v) Le service N-1-1 doit être amplement disponible aux heures normales de bureau et en dehors de celles-ci

Proposition de STI Canada et autres

73. STI Canada et autres ont fait valoir que le service 5-1-1 qu'ils ont proposé serait disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à tous les Canadiens.

Proposition de l'ACPS

74. L'ACPS a fait valoir que le code d'accès 5-1-1 augmenterait la disponibilité des services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide pour tous les Canadiens, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Analyse du Conseil

75. Le Conseil est convaincu que les deux services seraient disponibles en permanence et, donc, qu'ils répondent au critère.

vi) L'attribution d'un N-1-1 ne doit pas entrer en conflit avec la zone du PNNA et doit demeurer conforme aux lignes directrices du CDCN

Proposition de STI Canada et autres

76. STI Canada et autres ont fait valoir que l'attribution et l'adoption du code d'accès 5-1-1 pour les services d'information sur la météo et les transports au Canada seraient conformes au PNNA et à la politique du CDCN sur l'utilisation des codes d'accès N-1-1.
77. TCC a été d'avis que l'attribution du code d'accès 5-1-1 aux services de transport, de météo et de transport urbain n'entraîne pas en conflit avec les lignes directrices du PNNA et du CDCN sur les codes d'accès N-1-1.

Proposition de l'ACPS

78. L'ACPS a fait valoir que l'adoption du code d'accès 5-1-1 pour les services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide au Canada maintiendrait l'intégrité du PNNA et serait conforme à la politique du CDCN sur l'utilisation des numéros N-1-1.
79. STI Canada et autres ont fait valoir que la demande de l'ACPS entre en conflit avec le PNNA du fait que le code d'accès 5-1-1 sert à fournir de l'information sur les transports aux États-Unis.

Analyse du Conseil

80. Le Conseil estime qu'aucune des demandes n'entre en conflit avec le PNNA et que chacune est conforme aux lignes directrices du CDCN.

Conclusions du Conseil

81. Étant donné que seule la proposition de STI Canada et autres répond aux six critères établis par le Conseil pour l'attribution d'un code d'accès N-1-1, le Conseil estime qu'il convient d'approuver la demande de STI Canada et autres. Le Conseil fait remarquer que STI Canada et autres ont proposé au départ de facturer la fourniture des renseignements météorologiques et qu'ils ont ensuite modifié la demande de façon à ce que tous les services proposés soient gratuits. Afin de faciliter l'accès de tous les Canadiens à ces services, le Conseil **approuve** la demande de STI Canada et autres à condition que les services restent gratuits. Le Conseil **rejette** la demande de l'ACPS.
82. Dans la décision 2001-475, le Conseil a fait remarquer qu'il serait prêt à entreprendre un processus public visant la réaffectation d'un numéro N-1-1 à un autre service si l'attribution initiale s'avérait inadéquate pour le service offert. Compte tenu de la rareté des numéros N-1-1, le Conseil estime nécessaire qu'on lui fournisse toute l'information dont il a besoin pour surveiller le déploiement du service, au besoin.
83. Le Conseil ordonne aux fournisseurs de services de météo et de transport 5-1-1 de conserver l'information sur la mise en œuvre, comme les emplacements où le service est disponible, quel service est disponible et son utilisation (nombre d'appels). Le Conseil ordonne également que ces détails soient conservés séparément pour la météo et les transports. Cette information doit pouvoir être donnée au Conseil sur demande pour qu'il puisse évaluer le déploiement du service. Elle pourrait servir finalement pour décider s'il y a lieu de lancer éventuellement un processus de réclamation si le Conseil le juge bon.
84. L'étude par le Conseil des détails de la mise en œuvre de la proposition de STI Canada et autres est présentée dans les sections qui suivent.

b) Campagne de sensibilisation du public

Positions des parties

85. STI Canada et autres ont fait valoir qu'une campagne de sensibilisation du public contribuerait à réduire la confusion au sujet des divers services du N-1-1⁸.
86. Les Compagnies ont fait valoir qu'il était fondamental d'éliminer la confusion concernant les types de services offerts par le code d'accès 5-1-1 par rapport aux autres codes d'accès N-1-1, en particulier les services d'urgence 9-1-1. Les Compagnies ont ajouté que conformément à la décision *Attribution du 311 aux services municipaux autres que les services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2004-71, 5 novembre 2004 (la décision 2004-71), les organismes qui utilisent le code d'accès 5-1-1 devraient être tenus d'indiquer clairement dans leurs publicités la raison d'être du service 5-1-1 proposé.
87. TCC a demandé que le Conseil ordonne à STI Canada et autres d'entreprendre une grande campagne de sensibilisation du public, dans laquelle ils devraient clairement mentionner les types de services qui seraient offerts par le 5-1-1 et expliquer en quoi ces services sont différents des autres services N-1-1 récemment adoptés.

Analyse et conclusions du Conseil

88. Le Conseil fait remarquer que STI Canada et autres, les Compagnies et TCC ont convenu qu'il faut organiser des campagnes efficaces de sensibilisation du public parallèlement à la mise en œuvre du service 5-1-1. Le Conseil fait également remarquer que dans la décision 2004-71 et la décision *Demande du ministère de la Santé et du Mieux-être de l'Alberta visant l'attribution de l'indicatif 8-1-1 aux services de télétriage pour les soins de santé non urgents*, Décision de télécom CRTC 2005-39, 6 juillet 2005 (la décision 2005-39), le Conseil a estimé nécessaire et dans l'intérêt public que les fournisseurs de services s'emploient à faire la promotion de leurs services N-1-1 respectifs, principalement pour éviter le plus possible toute confusion entre les services d'urgence et les services autres que les services d'urgence. De même, le Conseil estime nécessaire et dans l'intérêt public que les fournisseurs du service d'information sur la météo et les transports s'emploient à faire la promotion de leur service 5-1-1 pour les mêmes raisons. Par conséquent, le Conseil ordonne à tous les fournisseurs du service 5-1-1 d'entreprendre de grandes campagnes efficaces de sensibilisation du public. Le Conseil ordonne également aux fournisseurs du service d'information sur la météo et les transports 5-1-1 de conserver les détails de leurs campagnes de sensibilisation du public. Cette information doit pouvoir être remise au Conseil sur demande.

c) Calendrier de mise en œuvre

Positions des parties

89. STI Canada et autres ont fait valoir que leur service 5-1-1 proposé serait mis en œuvre à l'échelle nationale pour les renseignements météorologiques dans les 90 jours d'une décision les autorisant à aller de l'avant. Ils ont également fait valoir que l'information sur les transports serait

⁸ À la suite de la présente décision, tous les codes d'accès N-1-1 auront été attribués.

intégrée progressivement selon le degré de préparation des provinces, des territoires et/ou des régions, et dans les trois mois d'un avis aux FST.

90. Les Compagnies ont fait valoir que l'état de préparation des réseaux de télécommunication pour acheminer les appels composés à l'aide des codes d'accès N-1-1 varierait selon les FST et l'emplacement géographique. Les Compagnies ont également fait valoir que certains FST ne seront peut-être pas en mesure de fournir la composition abrégée 5-1-1 à brève échéance, comme la période d'avis de trois mois proposée par STI Canada et autres. Les Compagnies ont laissé entendre que la date de mise en œuvre devrait donc être fixée dans le cadre de négociations entre l'organisme approuvé pour utiliser le code d'accès 5-1-1 et les FST exerçant leurs activités dans la zone où le service est demandé. Les Compagnies ont été d'avis qu'au minimum, chaque province ou territoire qui souhaite mettre en œuvre le service 5-1-1 dans une région devrait donner un préavis minimum de six mois aux FST y exerçant leurs activités.
91. MTS Allstream a fait valoir que la demande de STI Canada et autres concernant la mise en œuvre dans les 90 jours d'une décision du Conseil n'est pas réaliste en raison de la complexité du plan de mise en œuvre proposé.
92. TCC a proposé que le Conseil maintienne le calendrier de déploiement de six mois utilisé dans les décisions 2004-71 et 2005-39. TCC a demandé instamment au Conseil d'envisager de prolonger les délais si STI Canada et autres proposaient une mise en œuvre à l'échelle nationale.
93. L'ACTS a fait valoir que l'on ne peut pas s'attendre à ce que les FST apportent toutes les modifications de commutation et d'acheminement dans les 90 jours d'une décision compte tenu de la façon dont les services N-1-1 antérieurs ont été mis en œuvre. L'ACTS a estimé que les FST ont besoin de suffisamment de temps pour étudier les propositions et déterminer les implications pour l'acheminement. L'ACTS a fait valoir qu'après cette période d'enquête, une période d'avis de six mois comme celle utilisée pour mettre en œuvre le service 3-1-1 donnerait probablement suffisamment de temps aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) pour planifier la mise en œuvre.

Analyse et conclusions du Conseil

94. Le Conseil estime que pour permettre la mise en œuvre du service 5-1-1, il faudra apporter aux réseaux des FST des modifications techniques semblables à celles qui ont été nécessaires pour la mise en œuvre du service 3-1-1 ou du service 8-1-1 et pour lesquelles le Conseil avait jugé acceptable un avis de six mois. Par conséquent, le Conseil ordonne à chaque fournisseur du service 5-1-1 de donner aux FST qui exercent leurs activités dans leur province ou territoire de desserte un avis d'au moins six mois. Une copie de l'avis doit également être déposée auprès du Conseil à titre d'information.

d) Acheminement, recouvrement des coûts et autres questions

Positions des parties

95. STI Canada et autres ont fait valoir que les appels au 5-1-1, ainsi que l'identification de l'appelant, seraient acheminés aux fournisseurs du service 5-1-1 par les entreprises de services locaux ou les FSSF. STI Canada et autres ont fait valoir que les fournisseurs du service 5-1-1

utiliseraient les technologies d'acheminement intelligent des appels et de réponse vocale interactive pour diriger les appels vers les organismes appropriés, lesquels offriraient ensuite les services d'information sur la météo et les transports.

96. STI Canada et autres ont fait valoir que ce sont les fournisseurs du service 5-1-1 qui définiraient la conception précise du réseau et le contenu une fois que le Conseil aura approuvé l'attribution du code d'accès 5-1-1. Ils ont proposé que les FST absorbent les coûts marginaux de la mise en œuvre du service 5-1-1.
97. Les Compagnies ont fait valoir que la demande manquait de précision en ce qui concerne la conception générale du système devant permettre aux fournisseurs du service d'information sur la météo et les transports de partager l'utilisation du code d'accès 5-1-1 et les arrangements connexes d'acheminement des appels. Les Compagnies ont fait valoir qu'il faut établir une nette distinction entre l'acheminement de base qu'effectuent les fournisseurs du service 5-1-1 sur le réseau et tout acheminement plus complexe vers un autre système automatisé ou vers les téléphonistes des centres d'appels. Les Compagnies ont également fait valoir que les arrangements d'acheminement devraient être fonction des limites des circonscriptions du service filaire et des limites des zones de service sans fil, à moins qu'un autre arrangement ne soit négocié.
98. Les Compagnies ont fait valoir que conformément à la décision 2004-71, les FST ne devraient pas être obligés de traiter les appels 5-1-1 acheminés par le téléphoniste.
99. TCC a fait valoir qu'un fournisseur de service ne peut acheminer les appels 5-1-1 que vers une seule destination dans une zone géographique donnée et qu'il était donc essentiel que STI Canada et autres décident qui parmi leurs membres sera le requérant désigné pour le service 5-1-1 dans une zone géographique donnée.
100. TCC a indiqué qu'elle appuyait l'idée d'un acheminement fondé sur les circonscriptions pour les appels filaires et sur la zone d'appel pour les appels sans-fil. TCC a fait remarquer que les limites des circonscriptions filaires et les zones d'appel du sans-fil ne coïncident pas toujours avec les limites gouvernementales des municipalités ou des régions. TCC a fait valoir que si STI Canada et autres avaient besoin d'un acheminement spécial coïncidant avec les limites des administrations locales, il devrait être négocié entre les parties selon les besoins.
101. TCC a fait valoir que les appels 5-1-1 pourraient être acheminés sur le réseau sans fil TELE-MOBILE comme des appels locaux et facturés selon le plan tarifaire des abonnés du sans-fil si l'appelant du 5-1-1 et le point de présence du fournisseur du service 5-1-1 se trouvent dans la même zone d'appel locale du sans-fil. TCC a recommandé que les appels au 5-1-1 à partir de téléphones payants soient payables au comptant, avec carte de crédit ou avec carte d'appel prépayée. TCC a fait valoir qu'elle était prête à offrir d'autres modes de paiement, à condition que le fournisseur du service 5-1-1 négocie avec elle une compensation acceptable à cette fin.
102. Les Compagnies ont fait remarquer qu'il était difficile de déterminer l'emplacement exact des abonnés des services mobiles et de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) non propres à une circonscription, comme en témoignent les questions liées à la fourniture du service 9-1-1 aux abonnés du VoIP. Les Compagnies ont donc proposé de donner aux fournisseurs de services VoIP les options suivantes : a) ne pas traiter les appels 5-1-1, b) acheminer les appels

5-1-1 à un poste de réponse non limité géographiquement ou c) traiter les appels 5-1-1 en fonction du numéro de départ. Elles ont fait remarquer que la solution provisoire trouvée pour régler les questions liées au service 9-1-1 nécessitait l'intervention manuelle d'un point de réponse tiers. Les Compagnies ont fait valoir que cette solution ne conviendrait pas pour le service 5-1-1 du fait que le service proposé n'est pas aussi essentiel et que le volume de trafic prévu est très élevé.

103. TCC a fait remarquer que certaines entreprises VoIP pourraient ne pas être en mesure d'acheminer les appels 5-1-1 au fournisseur de service approprié. TCC a donc recommandé que STI Canada et autres conservent et publient les numéros sans frais ou d'autres numéros à 7 ou 10 chiffres de nature géographique pour leurs fournisseurs du service 5-1-1.
104. STI Canada et autres ont proposé que les fournisseurs du service 5-1-1 et les FST négocient les coûts associés aux frais d'interurbain du service 5-1-1 et que les fournisseurs du service 5-1-1 paient ces coûts. STI Canada et autres ont également proposé que les FSSF recouvrent les coûts des appels locaux et interurbains 5-1-1 en les intégrant aux frais mensuels du service sans fil ou alors dans le cadre d'un contrat de service avec une entreprise de service sans fil.
105. Les Compagnies ont fait valoir que les FST qui exercent leurs activités dans une région donnée devraient assumer les coûts de la mise en œuvre des arrangements d'acheminement local du 5-1-1. Les Compagnies ont fait valoir que les autres arrangements demandés par STI Canada et autres devraient être assujettis aux tarifs applicables ou faire l'objet de négociations directes entre STI Canada et autres et les FST.
106. Les Compagnies et TCC ont proposé que lorsque les frais d'interurbain s'appliqueraient normalement, on utilise un numéro sans frais auquel le numéro 5-1-1 serait traduit et qui serait acheminé vers le système de STI Canada et autres au moyen d'un ou plusieurs services sans frais d'entreprises de services intercirconscriptions, aux frais de STI Canada et autres.
107. TCC a recommandé que les ministères et les organismes municipaux, régionaux, provinciaux et territoriaux qui décident de mettre en œuvre la composition 5-1-1 assument les coûts de la mise en œuvre et d'exploitation du service. TCC a fait valoir que si le Conseil approuvait le déploiement national et le calendrier proposés, les entreprises ne devraient pas avoir à assumer tous les coûts de la mise en œuvre des modifications nécessaires en matière de commutation et d'acheminement.
108. L'ACTS a fait valoir que lorsque le Conseil a conclu dans les décisions 2001-475, 2004-71 et 2005-39 que les FST auraient à assumer le coût de la mise en œuvre d'un service N-1-1 de manière progressive, il était entendu que les modifications nécessaires seraient étalées sur un certain nombre d'années et qu'elles seraient apportées parallèlement à d'autres travaux liés à la commutation. L'ACTS a également fait valoir que s'il fallait apporter toutes les modifications en matière de commutation et d'acheminement nécessaires à la mise en œuvre du service 5-1-1 dans les 90 jours d'une décision, les FST devraient engager des coûts considérables.
109. L'ACTS a fait valoir que les FSSF doivent pouvoir imposer des tarifs normaux, notamment des frais d'utilisation du réseau pour les abonnés qui paient d'avance ou les abonnés facturés au mois qui dépassent les forfaits mensuels, pour tous les appels 5-1-1, conformément aux décisions 2001-475, 2004-71 et 2005-39.

110. STI Canada et autres ont recommandé la formation d'un sous-comité 5-1-1 sous l'égide du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) afin de traiter les questions techniques. Ils ont fait valoir que, comme dans le cas de tous les comités relevant du CDCI, toutes les parties intéressées auraient le droit de participer au sous-comité.
111. Les Compagnies ont convenu que les questions techniques doivent être confiées au CDCI. Les Compagnies ont fait remarquer que les groupes de travail du CDCI pourraient traiter les questions techniques qui surgiraient, dans la mesure où elles font partie de leur mandat, et que le CDCI pourrait traiter les autres questions liées à la mise en œuvre du service 5-1-1 au besoin.
112. TCC a recommandé de renvoyer les questions techniques et de mise en œuvre non résolues au CDCI.

Analyse et conclusions du Conseil

113. Le Conseil fait remarquer que les Compagnies et TCC ont fait valoir que les arrangements d'acheminement devraient être fondés sur les limites des circonscriptions des entreprises de services filaires et sur les limites des zones d'appel du sans-fil, à moins que le fournisseur du service 5-1-1 et les FST exerçant leurs activités dans le territoire n'en aient convenu autrement. Le Conseil fait également remarquer que dans les décisions 2001-475, 2004-71 et 2005-39, il a conclu que les arrangements d'acheminement des appels N-1-1 seraient basés sur les limites des circonscriptions, à moins qu'un autre arrangement ne soit négocié. Le Conseil estime que les arrangements d'acheminement établis dans ces décisions devraient s'appliquer au service 5-1-1. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il faut baser les arrangements d'acheminement des appels sur les limites des circonscriptions, à moins que le fournisseur du service 5-1-1 et les FST qui exercent leurs activités dans cette région n'en décident autrement.
114. Le Conseil fait remarquer en outre que les Compagnies et TCC ont indiqué que l'acheminement des appels 5-1-1 provenant des abonnés au VoIP posait un problème. Le Conseil estime que l'acheminement des appels en provenance des services VoIP vers les fournisseurs du service 5-1-1 devrait être négocié entre les parties et que ces discussions pourraient se dérouler dans le cadre du CDCI.
115. En ce qui concerne le recouvrement des coûts dans le cas du service 5-1-1, le Conseil fait remarquer que dans les décisions 2004-71 et 2005-39, il a ordonné aux FST de payer, de manière progressive, les coûts des modifications de base des commutateurs et du réseau qu'il était nécessaire d'engager pour mettre en œuvre les services 3-1-1 et 8-1-1. Dans ces mêmes décisions, le Conseil a estimé que si des arrangements d'acheminement spéciaux étaient conclus à la demande d'un fournisseur de services, les FST ne devraient pas en assumer le coût. Conformément aux décisions 2004-71 et 2005-39, le Conseil ordonne aux FST de payer, de manière progressive, les coûts des modifications de base des commutateurs et du réseau nécessaires à la mise en œuvre du service 5-1-1. De plus, le Conseil conclut que les fournisseurs du service 5-1-1 qui demandent des arrangements d'acheminement spéciaux devraient en assumer le coût.

116. Conformément à la décision 2004-71, le Conseil conclut qu'à l'exception des frais d'interurbain, c'est à l'appelant qu'il revient d'assumer les coûts des appels 5-1-1 faits à partir de réseaux sans fil et de téléphones payants. Pour les autres types d'appels (par carte de crédit, à frais virés, interurbains, etc.), les arrangements de recouvrement des coûts doivent être négociés entre les fournisseurs du service 5-1-1 et les FST.
117. Le Conseil estime que le CDCI pourra traiter tous les problèmes de nature strictement technique qui seront associés à la mise en œuvre du service 5-1-1, et demande au CDCI de se pencher sur ces problèmes.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>